

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Penelitian

1. Pendekatan dan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Artinya penelitian ini menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistis, aktual, dan pada saat ini, karena penelitian ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.³⁰

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan, data yang didapat melalui observasi dan wawancara langsung dilapangan.

B. Subjek dan Objek penelitian

1) Subjek

Subjek adalah suatu yang diteliti baik orang, benda maupun lembaga (organisasi). Subjek pada penelitian ini adalah Kepala seksi Haji dan Umrah dan tiga staf yang mengurus di Penyelenggaraan haji dan umroh serta jamaah yang menerima pelayanan.

³⁰ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach - Ajat Rukajat - Google Buku, CV. Budi Utama* (yogyakarta: CV Budi Utama, 2018).

2) Objek

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yakni manajemen pada saat pelayanan administrasi haji serta kendala yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan.

C. Lokasi penelitian

Lokasi yang menjadi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Pulau Laut No. 24, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan 70114.

D. Data dan sumber data

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Dapat berupa informasi dalam bentuk lisan yang langsung diperoleh dari sumber aslinya, contohnya hasil observasi, wawancara, dokumentasi. Data primer melakukan wawancara langsung dengan kepala seksi haji dan umrah dan tiga staf PHU di Kementerian Agama Banjarmasin serta calon jamaah haji.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber data yang sudah ada. Data yang digunakan dapat berupa data tertulis yang diperoleh dari sumber yang berkaitan dengan tujuan penelitian. contohnya dokumen, arsip, artikel, jurnal, dan lainnya.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.³¹ Observasi dilakukan dengan cara datang langsung dan mengamati proses-proses kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi pengamatan dilakukan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah.³² Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai yakni bapak H. Zaenal Mutaqin selaku kepala Seksi Haji dan Umrah dan juga dengan tiga staf serta dua calon jamaah haji.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

³¹Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* ((Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104.

³² Hadi Sutrisno, *Metodologi Reserch* (Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Refisi, 2002), 157.

monumental dari seseorang.³³ Dokumentasi pada penelitian ini yakni sebagai instrumen pelengkap untuk penelitian ini. Dan untuk memperkuat dan menambah reliabilitas dari instrumen utama yaitu observasi dan wawancara.

F. Analisis data

Analisis data adalah proses menguraikan data, mengorganisasikan ke dalam suatu kategori dan satu uraian dasar, pada tahap ini peneliti melakukan klasifikasi data penelitian dengan menggunakan analisis manajemen pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa endemi. Dari hasil pengumpulan data dan menganalisa data kemudian data yang didapatkan dalam penelitian tersebut disusun dan disajikan, kemudian setelah itu dianalisa secara langsung untuk menerangkan arti data tersebut, dan menjelaskan keadaan sasaran sesuai dengan hasil data yang diperoleh dalam penelitian.

G. Pengecekan keabsahan data

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai macam cara atau pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (bandung: CV Alfabeta, 2015), 106.